



DZIENNIK URZĘDOWY

WOJEWÓDZTWA PODKARPACKIEGO

Rzeszów, dnia czwartek, 4 kwietnia 2019 r.

Poz. 2087

UCHWAŁA NR VII/34/2019 RADY GMINY FREDROPOL

z dnia 22 lutego 2019 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Fredropol

Na podstawie art. 19 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. Z 2017 r. poz. 328, poz. 1566 i poz. 2180 oraz art. 40 ust. 1, art. 7 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U z 2018 r. poz. 994, 1000, 1349 i 1432) uchwała się, co następuje:

§ 1. Uchwała się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Fredropol w brzmieniu stanowiącym załącznik do uchwały.

§ 2. Z dniem wejścia w życie niniejszej uchwały traci moc Uchwała Nr XXV/233/05 Rady Gminy Fredropol z dnia 29 listopada 2005 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Fredropol.

§ 4. Wykonanie uchwały powierz się Wójtowi Gminy.

§ 5. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Podkarpackiego

**Przewodniczący
Rady Gminy**

Józef Gierczak

Załącznik do uchwały Nr VII/34/2019
Rady Gminy Fredropol
z dnia 22 lutego 2019 r.

Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Fredropol

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin niniejszy określa prawa i obowiązki Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, zwanego w dalszej części Przedsiębiorstwem oraz prawa i obowiązki Odbiorców usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

2. Przez zbiorowe zaopatrzenie w wodę rozumie się działalność Przedsiębiorstwa polegającą na ujmowaniu, uzdatnianiu i dostarczaniu wody.

3. Przez zbiorowe odprowadzanie ścieków rozumie się działalność Przedsiębiorstwa polegającą na odprowadzaniu i oczyszczaniu ścieków.

§ 2. Ilekroć w regulaminie używa się pojęcia „Ustawa”, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tj. Dz.U. z 2018 r., poz. 1152 ze zm.).

§ 3. 1. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jakie nadaje im akt wyższego rzędu, w tym ustawa.

2. W szczególności, zgodnie z art. 2 ustawy, ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

- 1) odbiorcy usług - należy przez to rozumieć każdego, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego dostarczania wody lub zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zawartej na piśmie umowy z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym.
- 2) przedsiębiorstwie wodociągowo-kanalizacyjne - należy przez to rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli prowadzi działalność gospodarczą w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzenia ścieków, oraz gminne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, prowadzące tego rodzaju działalność,
- 3) osoba korzystająca z lokalu - należy przez to rozumieć osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu lub osobę korzystającą z lokalu o nieuregulowanym stanie prawnym,
- 4) przyłączy wodociągowe - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego sieć wodociągową z wewnętrzną instalacją wodociągową w nieruchomości odbiorcy usług wraz z zaworem za wodomierzem głównym,
- 5) przyłączy kanalizacyjnym - należy przez to rozumieć odcinek przewodu łączącego wewnętrzną instalację kanalizacyjną w nieruchomości odbiorcy usług z siecią kanalizacyjną, za pierwszą studzienką, licząc od strony budynku, a przypadku jej braku od granicy nieruchomości gruntowej,
- 6) ściekach bytowych - należy przez to rozumieć ścieki z budynków mieszkalnych, zamieszkania zbiorowego oraz użyteczności publicznej, powstające w wyniku ludzkiego metabolizmu lub funkcjonowania gospodarstw domowych oraz ścieki o zbliżonym składzie pochodzące z tych budynków,
- 7) taryfie - należy przez to rozumieć zestawienie ogłoszonych publicznie cen i stawek za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków oraz warunki ich stosowania,
- 8) wodomierzu głównym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej przez odbiorców wody, znajdującym się na każdym przyłączy wodociągowym,
- 9) wodomierzu zainstalowanym przy punkcie czerpalnym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość pobranej wody w danym punkcie czerpalnym lub u danego odbiorcy usług,

- 10) zaworze za wodomierzem głównym - należy przez to rozumieć miejsce, do którego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponosi odpowiedzialność z tytułu ciągłości dostawy wody i jej jakości,
- 11) urządzeniu pomiarowym - należy przez to rozumieć przyrząd pomiarowy mierzący ilość odprowadzonych ścieków, znajdującym się na przyłączy kanalizacyjnym.
- 12) urządzeniach wodociągowych - należy przez to rozumieć ujęcia wód powierzchniowych i podziemnych, studnie publiczne, urządzenia służące do magazynowania i uzdatniania wody, sieci wodociągowe, urządzenia regulujące ciśnienie wody,
- 13) urządzeniach kanalizacyjnych - należy przez to rozumieć sieci kanalizacyjne, wyloty urządzeń kanalizacyjnych służących do wprowadzania ścieków do wód lub do ziemi oraz urządzenia podczyszczających i oczyszczające ścieki.

ROZDZIAŁ II

Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków oraz obowiązki odbiorców tych usług

§ 4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków ma obowiązek:

- 1) zapewnić zdolność posiadanych urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych do dostawy wody w ilości określonej w umowie i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami, o ciśnieniu umożliwiającym użytkowanie wody - nie mniejszym niż 0,05 MPa i nie większym niż 0,6 MPa,
- 2) realizacji dostawy wody i odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny,
- 3) wydawać warunki techniczne niezbędne do przyłączenia do sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną,
- 4) przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli są spełnione warunki przyłączenia określone w niniejszym regulaminie oraz istnieją techniczne możliwości świadczenia usług,
- 5) zawrzeć umowę o zaopatrzenie w wodę i lub odprowadzanie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy,
- 6) dostarczać odbiorcom usług wodę z sieci wodociągowej oraz odbierać ścieki na podstawie zawartej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa i niniejszym regulaminem,
- 7) zapewnić należyłą jakość dostarczanej wody, odpowiadającą wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych na podstawie art. 13 ustawy,
- 8) zapewnić należyłą jakość odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli jakości i ilości oczyszczonych i odprowadzonych ścieków, w tym ścieków przemysłowych oraz kontroli przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma ponadto obowiązek:

- 1) zainstalować i utrzymać na własny koszt wodomierz główny,
- 2) prowadzić regularną wewnętrzną kontrolę jakości wody,
- 3) prowadzić kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 4) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu oraz tych przyłączy, które przeszły na własność przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, za wyjątkiem uszkodzeń powstałych z winy odbiorcy usług,
- 5) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami ustawy,
- 6) udostępnić zastępczy punkt poboru wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi i poinformować o możliwości korzystania z tego punktu w sytuacji odcięcia wody z przyczyn, o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy.

§ 6. W zakresie dostarczania wody i odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo:

- 1) wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego odbiorcy usług w celach określonych w art. 7 ustawy,
- 2) przeprowadzenia kontroli prawidłowości wykonania przyłącza zgodnie z wydanymi warunkami przyłączenia do sieci,
- 3) odcięcia przyłącza wodociągowego lub przyłącza kanalizacyjnego, lub założenie plomb na zamkniętych zaworach odcinających dostarczanie wody do lokalu, w przypadkach wskazanych w ustawie,

§ 7. Odbiorca korzystający z usług przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego zobowiązany jest:

- 1) korzystać z usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków sposób zgodny z ustawą.
- 2) zapewnić prawidłowe utrzymanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego na własny koszt, w stanie niepowodującym pogorszenie warunków eksploatacji urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 3) zapewnić prawidłowe utrzymanie wewnętrznej instalacji wodociągowej lub kanalizacyjnej, zgodnie z warunkami użytkowania budynków mieszkalnych,
- 4) niezwłocznie usuwać awarię na tych instalacjach, jeżeli ich nieusunięcie może skutkować lub skutkuje wyciekami wody lub ścieków,
- 5) nabywać, montować, utrzymywać i legalizować na własny koszt wodomierze będące częścią instalacji wewnętrznej,
- 6) niezwłocznie powiadamiać przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o wszelkich zmianach technicznych w instalacji wewnętrznej, które mogą mieć wpływ na działanie sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz o stwierdzonych uszkodzeniach wodomierza, w tym wodomierza głównego lub urządzenia pomiarowego,
- 7) zapewnić prawidłowe utrzymanie pomieszczenia, w którym zainstalowany jest wodomierz lub urządzenie pomiarowe, w stanie uniemożliwiającym jego uszkodzenie i nieprawidłowe działanie oraz zabezpieczenie pomieszczenia przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 8) wykorzystywać wodę z sieci wodociągowej i korzystać z przyłącza kanalizacyjnego wyłącznie w celach i na warunkach określonych w umowie przyłączenia do sieci,
- 9) terminowo regulować należności za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki,
- 10) zapewnić osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, prawo wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego należącego do odbiorcy w celach określonych w art. 7 ustawy.

ROZDZIAŁ III

Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług

§ 8. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się w oparciu o pisemną umowę z zawartą między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług, zgodnie z art. 6 ustawy.

§ 9. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest obowiązane do zawarcia umowy o zaopatrzenie w wodę lub doprowadzenie ścieków z osobą, której nieruchomość została przyłączona do sieci i która wystąpiła z pisemnym wnioskiem o zawarcie umowy.

2. W terminie 14 dni od daty złożenia wniosku wraz z wymaganymi załącznikami, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne przedkłada odbiorcy usług ofertę zawarcia umowy.

3. Umowa zawiera w szczególności postanowienia, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy oraz obowiązki eksploatacyjne stron umowy.

§ 10. Postanowienia umów zawieranych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcami usług nie mogą ograniczać praw i obowiązków stron wynikających z przepisów ustawy, przepisów wykonawczych oraz postanowień niniejszego regulaminu.

§ 11. Jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym umowa, o której mowa wyżej, jest zawierana z właścicielem budynku lub zarządcą nieruchomości wspólnej.

§ 12. Na wniosek właściciela lub zarządcy budynku wielolokalowego przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zawiera umowę z osobą korzystającą z lokalu wskazaną we wniosku, jeżeli spełnione są warunki określone w § 6 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków .

ROZDZIAŁ IV

Sposób rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalonych w taryfach

§ 13. 1. Rozliczania za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków są prowadzone przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne z odbiorcą usług na podstawie określonych w taryfie cen i stawek opłat oraz ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

2. Należność za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków ustala się jako iloczyn taryfowych cen i stawek opłat oraz odpowiadających im ilości dostarczonej wody i odprowadzonych ścieków.

3. W umowie wskazana jest taryfa obowiązująca w dniu zawarcia umowy z odbiorcą usług. Zmiana taryfy nie wymaga zmiany umowy.

§ 14. 1. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazania wodomierza. W razie braku wodomierza ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 27 ust. 3 ustawy.

2. Ilość wody dostarczonej do budynku wielolokalowego ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego.

3. Jeżeli umowa została zawarta z osobą korzystającą z lokalu w budynku wielolokalowym, należność za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki ustala się na podstawie wodomierzy zainstalowanych przy wszystkich punktach czerpalnych wody, z uwzględnieniem różnicy wynikającej pomiędzy odczytem wodomierza głównego, a sumą odczytanych wodomierzy przy punktach czerpalnych.

4. Ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych.

5. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w 7 8 niniejszej umowy.

6. W rozliczeniach ilości odprowadzonych ścieków, ilość bezpowrotnie zużytej wody uwzględnia się wyłącznie w przypadku, gdy wielkość jej zużycia na ten cel, ustalona jest na podstawie dodatkowego wodomierza, zainstalowanego na koszt odbiorcy usług.

§ 15. W przypadku niesprawności wodomierza, jeżeli umowa nie stanowi inaczej, ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności wodomierza, a gdy nie jest to możliwe, na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy niesprawności wodomierza.

§ 16. 1. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

2. Okresy obrachunkowe obowiązujące odbiorców usług oraz sposób zapłaty należności za wykonaną usługę określa umowa.

3. Zgłoszenie przez odbiorcę usług zastrzeżeń do wysokości faktury nie wstrzymuje jej zapłaty.

4. W przypadku nadpłaty zalicza się ją w poczet przyszłych należności lub, na żądanie odbiorcy usług, zwraca się ją w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku w tej sprawie.

ROZDZIAŁ V

Warunki przyłączenia do sieci

§ 17. 1. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci wodociągowo-kanalizacyjnej składa przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu wniosek o wydanie warunków technicznych.

2. Z wnioskiem o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej może wystąpić osoba, której nieruchomość ma być podłączona do sieci, posiadająca tytuł prawny do korzystania z nieruchomości, albo osoba, która korzysta z nieruchomości o nieuregulowanym stanie prawnym.

§ 18. 1. Wniosek o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej powinien w szczególności zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę firmy) wnioskodawcy oraz adres do korespondencji,
- 2) określenie:
 - rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
 - przeznaczenia wody,
 - rodzaju, ilość i jakość odprowadzanych ścieków,
- 3) informacje określające charakterystykę techniczną obiektu, do którego będzie dostarczana woda, w szczególności:
 - powierzchnię użytkową i rodzaj lokalu w budynkach zasilanych w wodę,
 - wyposażenie lokalu i obiektów w urządzenia zużywające wodę i odprowadzające ścieki,
- 4) proponowany termin rozpoczęcia poboru wody lub odprowadzania ścieków.

2. Do wniosku o którym mowa w ust. 1 osoba ubiegająca się o wydanie warunków technicznych przyłączenia do sieci powinna załączyć mapę sytuacyjną, określającą usytuowanie nieruchomości względem istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz innych obiektów i urządzeń uzbrojenia terenu.

§ 19. 1. Jeżeli są spełnione warunki techniczne umożliwiające przyłączenie nieruchomości do sieci, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa warunki przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej i przekazuje je wnioskodawcy w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania prawidłowo wypełnionego wniosku.

2. Warunki przyłączenia są ważne dwa lata od dnia ich wydania.

3. Warunki przyłączenia powinny określać w szczególności:

- 1) miejsce i sposób przyłączenia sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej z instalacją odbiorcy,
- 2) wymagania dotyczące:
 - miejsca instalacji wodomierza głównego,
 - miejsca i sposobu zainstalowania wodomierzy przy punktach czerpalnych wody,
 - dopuszczalnej ilości i jakości odprowadzanych ścieków,
 - terminów ważności warunków przyłączenia.

4. Wodomierze, poza wodomierzem głównym, są częścią instalacji wewnętrznej i ich montaż, utrzymanie oraz legalizacja obciąża odbiorcę, zgodnie z odrębnymi przepisami

ROZDZIAŁ VI

Warunki techniczne określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych

§ 20. Przedsiębiorstwo jest obowiązany przyłączyć do sieci nieruchomość osoby ubiegającej się o przyłączenie, jeżeli istnieją techniczne możliwości świadczenia usług. Możliwości te warunkowane są usytuowaniem nieruchomości oraz zdolnościami dostawczymi i przepustowymi sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

§ 21. Osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci powinna uzgodnić dokumentację techniczną z przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym, celem zapewnienia jej zgodności z warunkami przyłączenia wydanymi przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

§ 22. Potencjalni odbiorcy mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności do usług w:

- 1) Urządzie Gminy Fredropol

2) Gminnym Zakładzie Usług Wodnych w Fredropolu.

ROZDZIAŁ VII

Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo odbioru wykonanego przyłącza

§ 23. 1. Odbiór przyłącza dokonywany jest na podstawie końcowego odbioru technicznego.

2. Protokół końcowy odbioru technicznego stanowi potwierdzenie prawidłowości wykonania przyłącza, a jego podpisanie przez strony zobowiązuje odbiorcę do zawarcia umowy.

3. W ramach czynności związanych z odbiorem przyłącza, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne dokonuje sprawdzenia zgodności wykonanych prac z warunkami przyłączenia do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej oraz z projektem przyłącza.

4. Odbiór wykonywany jest przed zasypaniem przyłącza. Wszelkie odcinki przyłącza ulegające zakryciu, należy zgłaszać przed zasypaniem.

5. Włączenie przyłącza do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej dokonuje podmiot do tego uprawniony na koszt odbiorcy usług.

6. Wykonane i odebrane przyłącze pozostaje własnością odbiorcy

7. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma prawo odmówić przyłączenia do sieci, jeżeli przyłączenie z zostało wykonane niezgodnie z wydanymi warunkami technicznymi i uzgodnioną dokumentacją techniczną przyłącza.

ROZDZIAŁ VIII

Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług

§ 24. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może wstrzymać lub ograniczyć dostawę wody lub odprowadzania ścieków z przyczyn:

- 1) braku wody w ujęciu,
- 2) zanieczyszczenia dostarczanej wody w sposób niebezpieczny dla zdrowia,
- 3) konieczności przeprowadzenia niezbędnych napraw i remontów sieci i urządzeń wodociągowych lub kanalizacyjnych,
- 4) uszkodzenia instalacji wewnętrznej odbiorcy, grożącego niebezpieczeństwem,
- 5) przerwy w zasilaniu energetycznym urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych,
- 6) klęsk żywiołowych,

§ 25. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie odpowiada za skutki wstrzymania dostawy wody lub słabego ciśnienia spowodowanego przyczynami wymienionymi w § 24 lub z innych przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa.

§ 26. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek poinformowania odbiorcę usług o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody w sposób zwyczajowo przyjęty, spowodowanej wykonaniem planowanych prac konserwacyjnych, remontowych lub modernizacyjnych:

- 1) przy chwilowym wyłączeniu dostawy wody związanej z wymianą wodomierza - przed przystąpieniem do wymiany,
- 2) gdy planowana przerwa w dostawie wody nie przekroczy 12 godzin - co najmniej na 24 godz. przed planowanym wyłączeniem wody,
- 3) gdy planowana przerwa w dostawie wody będzie trwała dłużej niż 12 godzin - co najmniej na 48 godzin przed planowanym wyłączeniem wody, zapewniając zastępczy punkt poboru wody oraz podając przewidywany czas usunięcia awarii.

2. Wstrzymanie zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków może nastąpić bez uprzedniego zawiadomienia odbiorców usług w przypadku, gdy występują warunki stwarzające zagrożenia dla życia, zdrowia i środowiska lub uniemożliwiające świadczenie usług spowodowane wystąpieniem awarii, bezpośrednio wpływającej na możliwość świadczenia usług.

§ 27. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może odciąć dostawę wody lub zamknąć przyłącze kanalizacyjne, jeżeli:

- 1) przyłącze wodociągowe lub kanalizacyjne wykonano niezgodnie z przepisami prawa,
- 2) odbiorca usług nie uiścił należności za pełne dwa okresy obrachunkowe, następujące po dniu otrzymania upomnienia w sprawie uregulowania zaległej opłaty,
- 3) jakość wprowadzanych ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa lub stwierdzono celowe uszkodzenie albo pominięcie urządzenia pomiarowego,
- 4) został stwierdzony nielegalny pobór wody lub nielegalne odprowadzenie ścieków, to jest bez zawarcia umowy, jak również przy celowo uszkodzonych albo pominiętych wodomierzach.

ROZDZIAŁ IX

Standard obsługi odbiorców oraz sposób załatwiania reklamacji

§ 28. 1. Odbiorca usług ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za usługi.

2. Reklamacje mogą być wnoszone na piśmie osobiście przez zainteresowanego w siedzibie przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, listem poleconym lub ustnie do protokołu.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji powiadomić zainteresowanego o sposobie jej załatwienia.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązany jest do udzielenia - na życzenie klienta lub z własnej inicjatywy - informacji dotyczących realizacji usługi, a przede wszystkim informacji odnośnie wprowadzenia nowych taryf i wynikających z nich cen i stawek za świadczenie usług.

ROZDZIAŁ X

Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe

§ 29. 1. Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe muszą być w szczególności zgodne z przepisami o ochronie przeciwpożarowej, a także przepisami wydanymi przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych określającymi sposób i warunki ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów oraz wymagania w zakresie przeciwpożarowego zaopatrzenia w wodę oraz dróg pożarowych.

2. Pobór wody na cele przeciwpożarowe z sieci będącej w posiadaniu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego dokonywana jest w miejscach uzgodnionych z przedsiębiorstwem, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych.